# DECISION

**IN THE MATTER OF a Generic Hearing in respect to market issues and conduct related to the sale of gas and customer services in the natural gas industry in New Brunswck**

**September 2, 2003**

**NEW BRUNSWICK**

**BOARD OF COMMISSIONERS OF PUBLIC UTILITIES**

104-00443/

# DECISION

**IN THE MATTER OF a Generic Hearing in respect to market issues and conduct related to the sale of gas and customer services in the natural gas industry in New Brunswck**

**September 2, 2003**

## NEW BRUNSWICK

## BOARD OF COMMISSIONERS OF PUBLIC UTILITIES

THE NEW BRUNSWICK

BOARD OF COMMISSIONERS OF PUBLIC UTILITIES

IN THE MATTER of a Generic Hearing in respect to market issues and conduct related to the sale of gas and customer services in the natural gas industry in New Brunswick.

| | |
|---|---|
| Board: | David C. Nicholson - Chairman<br>Alyre Boucher - Vice Chairman<br>Robert Richardson - Commissioner<br>Brian Tingley - Commissioner<br><br>Lorraine Legere - Secretary<br>M. Douglas Goss - Senior Advisor<br>John Lawton - Advisor<br>John Butler - Consultant<br>William O'Connell – Board Counsel<br>Ellen Desmond – Board Counsel |
| Competitive Energy Services | Jon F. Sorenson |
| Department of Energy | Donald Barnett<br>James Knight |
| Enbridge Atlantic Energy Services Inc. | David Teichroeb |
| Enbridge Gas New Brunswick Inc. | Rock Marois<br>Tim Walker<br>Len Hoyt |
| Irving Energy Services Limited | Mark Brown<br>Kim Ward |
| Maritime Natural Gas Pipeline Contractors Association Inc. | David Ross |
| New Brunswick Natural Gas Association | Rod MacDonald |
| Park Fuel Ltd. | Bill Leroy |
| Potash Corporation of Saskatchewan | Peter Zed |
| WPS Energy Services Inc. | Ed Howard<br>Chris Stewart |

The Board of Commissioners of Public Utilities (Board) issued an order dated June 12, 2003, requiring that a generic hearing be held in respect of market issues and conduct related to the sale of gas and customer services in the natural gas industry in New Brunswick.

The Board issued a draft list of questions for discussion purposes on June 27, 2003. Various parties provided comments and suggestions for additional questions. The various proposals were discussed at a pre-hearing conference held on July 22, 2003.

Parties made presentations to the Board as to why they should be granted full intervenor status. Full intervenor status was granted to the following parties.

- Competitive Energy Services
- Department of Energy
- Enbridge Atlantic Energy Services Inc.
- Enbridge Gas New Brunswick
- Irving Energy Services Limited
- Maritime Natural Gas Pipeline Contractors Association Inc.
- New Brunswick Natural Gas Association
- Park Fuels Ltd.
- Potash Corporation of Saskatchewan
- WPS Energy Services Inc.

The Board issued a final list of questions to all registered intervenors on July 28, 2003. Parties provided answers to the questions on August 1, 2003 and some parties provided comments on the answers on August 7, 2003. A public hearing to discuss the questions and responses was held on August 13, 2003. Potash Corporation of Saskatchewan withdrew from the proceeding at that time.

The generic hearing, in the opinion of the Board, was necessary because of changes to the Gas Distribution Act, 1999 (Act) and the promulgation of the Gas Distributor Marketing Regulation (2003-19) under the Act. The effect of these actions was to permit Enbridge Gas New Brunswick (EGNB) to sell gas. Previously, EGNB had only been allowed to sell gas as a supplier of last resort.

Although EGNB is now permitted to sell gas, it was not required to obtain a gas marketer's certificate from the Board. This distinction between EGNB and gas marketers, the only other parties permitted to sell gas in New Brunswick, gave rise to a number of potential issues. The Board considered it appropriate to conduct a generic hearing where all interested parties could discuss matters related to the sale of gas and customer services under the new rules.

The Board decided that the public hearing phase would be informal and without the swearing-in of witnesses or formal cross-examination. This approach was chosen to permit as open a discussion as possible and the Board thanks all parties who participated in the extensive discussions. The Board will now address the questions.

**Question 1**

Do the parties believe that the Code of Conduct provides fair and adequate rules for marketers? Should the Code be revised? If yes, how?

**Question 2**

Should EGNB be required to follow rules similar to the Code of Conduct? If the answer is yes, how do you believe the Board gets its authority to establish and enforce those rules? If the answer is no, should the Board repeal the Code of Conduct for marketers?

There was consensus that the Code of Conduct (Code) as it applies to gas marketers, is appropriate and serves a useful purpose. It was recommended that the Code be revised to include definitions of "agent" and "broker". It was noted that this would require some adjustments to the wording as there is currently no reference in the Code to either "agent" or "broker". The Board considers that it is appropriate to add definitions for "agent" and "broker" and will do so. Also, any necessary wording changes will be made to properly accommodate the addition of these definitions. A revision will be made to the definition of "customer" to show the proper amount of gigajoules.

Certain parties asked for clarification of the Board's role with respect to monitoring and enforcement of the Code. The Board considers its primary role is to react to any issues that are brought to its attention in writing. The Board does not consider it appropriate nor does it have the resources to perform any proactive policing functions.

Several parties stated that EGNB, as a seller of gas, should be required to follow the Code or a similar set of rules. EGNB stated that the Board does not have the legal authority to require this and that it was not necessary, in any case, due to the existing regulation of its business practices. There was considerable discussion on this matter.

The Board is of the view that the provisions of the Act requiring it to protect the public interest, would be sufficient to allow the Board to require EGNB to follow certain rules in its role as a seller of gas. However, the Board is also of the view that the clear intention of the Legislature is to allow EGNB to compete in the marketplace for the sale of gas. It is only reasonable in such a situation that competitors should aggressively seek to obtain as many customers as possible and the Board accepts this as being in the public interest.

The Board has reviewed the specific requirements of the Code and the legislative and regulatory requirements imposed on EGNB. The Board is of the opinion that, in general terms, these requirements are similar. The Board therefore will not require EGNB to comply with the Code.

There is one area where there is a clear difference between EGNB and the gas marketers. EGNB, in its role as the distributor, has access to certain customer information, concerning the sale of gas, that is not available to all gas marketers. The Board directs EGNB to establish a "firewall" between those employees who perform functions related to EGNB's distribution business and those employees who are involved with the sale of gas. Customer information related to the sale of gas that is received from gas marketers by EGNB employees working on distribution must not be shared with EGNB employees involved in the sale of gas. EGNB is

directed to develop procedures to ensure this does not happen and to submit such procedures to the Board for its review and approval.

In addition, such information is not to be shown on the customer's bill without the written permission of the customer.

**Question 3**

The Board currently requires gas marketers to provide a letter of credit. Should the requirements for the marketers, who can demonstrate financial stability and security, be rescinded or reduced after a period of time? Should the distribution company engaged in the sale of gas, be required to post a letter of credit with the Board?

In their responses most parties recommended the Board consider reducing the letters of credit based upon the financial stability and conduct of individual marketers over a period of time. Irving Energy Services Limited (Irving) stated that the requirement for a letter of credit should be rescinded. Others suggested the Board should consider replacing the letter of credit with bonds or financial statements.

Some parties stated that letters of credit were for the protection of the public interest and are an effective financial remedy available to the Board, when dealing with marketers.

The Board will consider reducing the amount of the letters of credit provided by the marketers. This would be done on an individual basis upon receipt of a written application. Applicants must

have been certified marketers for a period of at least two years. Current audited financial statements must also be provided. The Board will consider the applications based upon:

a. The financial information provided

b. The market conduct of the applicant

c. Any other criteria the Board deems appropriate

Any reductions in the amount of an existing letter of credit would be subject to conditions that the Board considers to be in the public interest.

Most marketers were of the opinion that since EGNB is now selling gas it should be subject to the same requirements as them. The Department of Energy noted that EGNB has provided the government with a $10,000,000 letter of credit as a condition of their franchise. WPS said that the Board could not call upon that letter of credit because the letter is in favour of the province, not the Board. The Board agrees with WPS.

EGNB stated that it has invested $120,000,000 in infrastructure in the province to date. EGNB provides audited financial statements to the Board's financial consultant and its annual financial results are the subject of an annual public review.

As a result of these requirements, the Board is of the opinion that it is not necessary to require EGNB to post a letter of credit with the Board.

**Question 4**

The Board's decision on Rules and Regulations Regarding the Conduct of Gas Distributors and Marketers found that the LDC should bill for its services and for those marketers who request it to do so. Marketers were also permitted to bill for their own services. Should the marketers be permitted to bill for distribution services if their customers prefer such an arrangement?

Board staff identified four additional questions resulting from the written responses. They were:

a. Should marketers be able to order disconnects?

b. Should marketers be required to read meters?

c. Should marketers be required to guarantee payment to EGNB?

d. What effect would there be on the letters of credit of marketers?

The Department of Energy was permitted to add an additional question:

> Is there additional information available to EGNB by way of the Automated Billing and Collection Service that it would not have by way of any other mechanism? Should the information be addressed through the implementation of a firewall?

There was no consensus. EGNB acknowledged that the billing process involved more functions than just sending an invoice. It stated that allowing marketers to bill for distribution service would create more market confusion and negate the benefits of the bundled service offered by the utility. The marketers stated that in recent letters and invoices sent by EGNB, customer information provided in order to obtain distribution service was being used by EGNB to promote

its gas sales. Irving stated that the distribution utility was abusing its dominant market position by misleading customers. Also, that EGNB was sending letters that biased marketer offerings in favour of utility gas.

The Board is of the opinion that the public interest will be best served if only EGNB is allowed to bill for its distribution services. Therefore, the Board will not permit marketers to bill for distribution services. The Board is concerned about any possible misuse of customer information provided to the distribution utility by marketers and customers, as discussed in response to Questions 1 and 2.

**Question 5**

What specific information should be provided by a gas marketer or the distributor to a customer, before that customer enters into an agreement for the supply of gas? Should the customer be required to sign an acknowledgement that confirms that this information was provided and explained?

There was consensus that the requirements of the Code are sufficient for marketers. EGNB's requirements are set by regulation.

There was discussion regarding the possible revision of Section 2.5 of the Code to make offers mandatory and that such offers be in writing. Parties were generally of the view that no changes were necessary. The Board agrees that it is not necessary, at this time, to require offers to be in

written form. The Board does consider it appropriate that Section 2.5 should clearly state that offers are required. The Board will revise Section 2.5 so that this requirement is clear.

There was consensus that signed acknowledgements are not necessary and the Board will not require them.

**Question 6**

Should the Board require the distributor and the marketers to advise customers, in their offer to sell gas, of the potential for price variances for the commodity from the forecasted prices presented in their contract offer? If yes, should customers be required to sign an acknowledgement that confirms that the pricing information was provided and explained?

There was consensus that signed acknowledgements are not necessary and the Board will not require them.

There were different opinions on the need for information on price volatility to be communicated to customers. The Board considers that compliance with the requirements of Section 2.5 of the Code will ensure that customers receive the appropriate information.

**Question 7**

Should the utility (EGNB) be required to notify potential customers of all possible suppliers of gas?

Marketers generally agreed that EGNB should be required to notify all potential customers of all possible suppliers of gas. EGNB currently notifies potential customers of all gas marketers through its website and its Natural Gas Buyer's Guide.

There were no additional comments offered at the hearing. The Board is of the view that sufficient information on possible suppliers is available to potential customers.

**Question 8**

Should all gas retailers be required to remove automatic renewal clauses from their contracts? If so, should all gas retailers be required to obtain signed acknowledgements of renewals from customers?

There was consensus among those making written submissions that gas retailers should not be required to remove automatic renewal clauses from their contracts and that signed acknowledgements should not be required from customers.

It was suggested that the Code could be changed to allow the customer to opt out 30 days after their first invoice whether or not there was a change in price.

The Board does not consider such a change to be necessary and will not require the removal of automatic renewal clauses.

**Question 9**

The Board is to satisfy itself that the prices charged by the gas distributor for customer services are reasonably and sufficiently competitive to protect the interest of customers. How should the Board determine that the prices are reasonably and sufficiently competitive?

Some parties suggested that the Board should carry out surveys and monitor the marketplace in New Brunswick and elsewhere to establish comparisons. Others suggested that EGNB should provide semi-annual reports of monthly pricing with data exclusive to the sale of molecules or that the Board call a hearing if it believes a review is necessary.

At the hearing the participants were asked to comment on the specific information that should be collected, its sources and the particular use that would be made of such information

It was apparent that there was some confusion as to the purpose of this question. It was explained that this question had been included to assist the Board with respect to its responsibilities as set out in Section 59 of the *Gas Distribution Act, 1999*. The section reads as follows:

> *Section 59: The Board may make an order regulating the price charged by a gas marketer or gas distributor for gas, or a customer service if the Board is of the opinion that the price is not subject to effective competition sufficient to protect the interests of customers.*

The purpose of this question was, therefore, to allow participants to advise the Board which factors should be used to determine that price is not subject to effective competition.

The Board was urged to gather information on other greenfield markets on the M&NE Pipeline. There were suggestions that research companies be used as sources for the information so that benchmarks could be established, as it would be difficult to compare fixed prices against variable prices. It was also suggested that in addition to the gas price information that is readily available from the web, price information for the New Brunswick market could be obtained from the EGNB website and from the marketers. Also that the marketplace be surveyed to assess if competitive issues in New Brunswick are eliminating customer interest when compared to the offers in other jurisdictions.

Unfortunately, the questions on how to use the information and how to determine if effective competition exists, were not dealt with adequately during the hearing. The suggestion that the EGNB website would be an appropriate source for a reference price has limitations. Since EGNB is expected to use various tools in its purchasing plan the prices posted on the web may or may not be representative of the market in any given month. Its forecast prices will almost certainly change each month.

The Board is also concerned that information from other greenfield markets may not provide a meaningful benchmark in that conditions in those markets may be significantly different over time.

The Board is aware of many of the web locations for price information and staff does monitor a number of these sources. However, these prices are not directly related to New Brunswick and even together with the prices published on the EGNB web site, do not establish the level of competition in New Brunswick.

The Board considers that factors such as the number of retailers competing for the business of the various classes of customers, the ease with which a consumer can obtain a proposal, and customer satisfaction with the process must also be considered in forming an opinion on effective competition in New Brunswick. The Board is establishing a process whereby it will collect information related to the sale of gas in New Brunswick.

Customer complaints with respect to proposals or difficulty in obtaining proposals will be investigated. The Board will implement additional measures, if necessary, to assess the competitiveness of the market.

**Question 10**

Should the annual financial report required under Section 6 of the Gas Distributor Marketing Regulations be made available for industry stakeholder or ratepayer comment or input?

There was consensus that the annual financial report from EGNB should be made public. The Board will include this report as part of the annual review of EGNB's overall financial results.

**Question 11**

What, if any, should be the role of the Board in response to customer complaints regarding the sale of gas by the distributor? Also what, if any, should be the role of the Board in response to customer complaints regarding the sale of gas by a marketer, if the code of conduct is amended or repealed?

The parties generally agreed that the Board should have the same role with marketers and EGNB in response to customer complaints for the sale of gas.

WPS stated that the letters of credit should be tied to the Board's role regarding complaints for the sale of gas. They stated that if the Board found that a customer complaint was substantiated, it might draw down on the letter of credit.

EGNB stated that the Board should act as a facilitator. EGNB has a Board approved customer complaint policy for distribution services, under which the Board has the authority to make decisions that are binding on EGNB. EGNB intends to revise the policy to include complaints regarding the sale of gas. EGNB suggested that all marketers should have Board approved customer complaint policies.

The Board is of the view that it has authority over both marketers and EGNB with respect to customer complaints over the sale of gas. The Board will handle any such complaints in a similar manner for all sellers of gas.

**Question 12**

Given Enbridge Atlantic's plan to exit the New Brunswick market, should the Board develop additional requirements to be followed by them or any other marketer in similar circumstances?

Most parties stated that the Board should develop some additional generic rules for marketers planning to exit the market. Some said that the Board should develop some rules but only on a case by case basis.

Enbridge Atlantic stated the existing rules should be changed to allow it to find the best value for its shareholders for its book of business. Section 2.8.1 of the Code limits a marketer to only sell, assign or transfer customers to other holders of a gas marketer's certificate. EGNB was the only party that supported Enbridge Atlantic's request to change section 2.8.1 The Board does not consider it appropriate to change section 2.8.1.

The Board asked the parties whether Section 2.7 of the Code, Contract Renewals, should be changed to include requirements for a marketer who is not planning to renew a contract for any reason. The parties were divided on whether section 2.7 should be revised

The Board is of the opinion that when a marketer has made a decision to leave the market and not to renew contracts, that the marketer should immediately notify all its customers. Customers should be advised that the marketer will not be renewing contracts and be provided with the names and contact information of all parties permitted to sell gas in New Brunswick. This would

be in addition to the contract expiry notice that marketers are required to provide customers under Section 2.6.7 of the Code.

The Board will change Section 2.7 of the code to reflect the requirement for this new notification procedure. The Board will also require that the letter of credit for any such marketer remain in place for six months after the date upon which the last bill is issued to a customer.

DATED at the City of Saint John this 2nd day of September 2003.

BY ORDER OF THE BOARD

Lorraine R. Légère
Board Secretary

**DÉCISION**

**EN L'AFFAIRE concernant une audience générale en ce qui touche les préoccupations du marché et la conduite relative à la vente de gaz et de services à la clientèle dans l'industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick**

**Le 2 septembre 2003**

**COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC**

**DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

**DÉCISION**

**EN L'AFFAIRE concernant une audience générale en ce qui touche les préoccupations du marché et la conduite relative à la vente de gaz et de services à la clientèle dans l'industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick**

**Le 2 septembre 2003**

**COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC**

**DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

LA COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC

DU NOUVEAU-BRUNSWICK

EN L'AFFAIRE concernant une audience générale en ce qui touche les préoccupations du marché et la conduite relative à la vente de gaz et de services à la clientèle dans l'industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick.

| | |
|---|---|
| Commission : | David C. Nicholson - président<br>Alyre Boucher - vice-président<br>Robert Richardson - commissaire<br>Brian Tingley - commissaire<br><br>Lorraine Legere - secrétaire<br>M. Douglas Goss - conseiller principal<br>John Lawton - consultant<br>John Butler - consultant<br>William O'Connell – avocat de la Commission<br>Ellen Desmond – avocat de la Commission |
| Competitive Energy Services | Jon F. Sorenson |
| Ministère de l'Énergie | Donald Barnett<br>James Knight |
| Enbridge Atlantic Energy Services Inc. | David Teichroeb |
| Enbridge Gas New Brunswick Inc. | Rock Marois<br>Tim Walker<br>Len Hoyt |
| Irving Energy Services Limited | Mark Brown<br>Kim Ward |
| Maritime Natural Gas Pipeline Contractors Association Inc. | David Ross |
| New Brunswick Natural Gas Association | Rod MacDonald |
| Park Fuel Ltd. | Bill Leroy |
| Potash Corporation of Saskatchewan | Peter Zed |
| WPS Energy Services Inc. | Ed Howard<br>Chris Stewart |

La Commission des entreprises de services publics (la Commission) a émis une ordonnance en date du 12 juin 2003 demandant que soit tenue une audience générale en ce qui touche les préoccupations du marché et la conduite relative à la vente de gaz et de services à la clientèle dans l'industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick.

La Commission a fait connaître une ébauche de liste de questions pour fins de discussion en date du 27 juin 2003. Les différentes parties ont fait des commentaires et des suggestions de questions additionnelles. Les différentes propositions ont été discutées au cours d'une conférence préparatoire qui s'est tenue le 22 juillet 2003.

Les parties ont fait des présentations à la Commission sur le bien-fondé de recevoir le statut d'intervenant à part entière. Le statut d'intervenant à part entière a été accordé aux parties ci-après.

- Competitive Energy Services
- Ministère de l'énergie
- Enbridge Atlantic Energy Services Inc.
- Enbridge Gas New Brunswick
- Irving Energy Services Limited
- Maritime Natural Gas Pipeline Contractors Association Inc.
- New Brunswick Natural Gas Association
- Park Fuels Ltd.
- Potash Corporation of Saskatchewan
- WPS Energy Services Inc.

La Commission a publié une liste finale des questions à toutes les parties inscrites en date du 28 juillet 2003. Les parties ont fourni des réponses aux questions le 1er août 2003 et certaines parties ont fourni des commentaires au sujet des réponses le 7 août 2003. Une audience publique a été tenue le 13 août 2003 afin de discuter des questions et des réponses. La Potash Corporation of Saskatchewan s'est retirée de la procédure à ce moment-là.

Selon la Commission, l'audience générale était devenue une nécessité à cause des modifications à la Loi sur la distribution du gaz de 1999 et la promulgation du Règlement sur la commercialisation par les agents de commercialisation de gaz (2003-19) sous ladite loi. Ces actions ont eu pour effet de permettre à Enbridge Gas New Brunswick (EGNB) de vendre du gaz. Auparavant, EGNB n'avait la permission de vendre du gaz qu'en tant que fournisseur de dernier recours.

Bien qu'EGNB ait maintenant la permission de vendre du gaz, elle n'était par obligée d'obtenir un certificat d'agent de commercialisation de gaz de la Commission. Cette distinction entre EGNB et les distributeurs de gaz, les seules autres parties habilitées à vendre du gaz au Nouveau-Brunswick, donnait lieu à de nombreux problèmes potentiels. La Commission considérait qu'il était approprié de tenir une audience générale où toutes les parties intéressées pourraient discuter des questions reliées à la vente du gaz et aux services à la clientèle en vertu des nouvelles règles.

La Commission a décidé que la phase de l'audience publique serait officieuse et sans assermentation de témoins et sans contre-interrogatoire officiel. Cette approche a été choisie afin de permettre une discussion aussi ouverte que possible et la Commission remercie toutes les parties qui ont participé aux longues discussions. La Commission abordera maintenant les questions ci-après.

**Question 1**

Les parties croient-elles que le Code de conduite offre des règles équitables et adéquates pour les agents de commercialisation ? Le code devrait-il être révisé ? Dans l'affirmative, de quelle façon ?

**Question 2**

EGNB devrait-elle être requise de suivre des règles similaires au Code de conduite ? Si la réponse est oui, de quelle façon croyez-vous que la Commission détient son autorité pour établir et appliquer ces règles ? Si la réponse est non, la Commission devrait-elle abroger le Code de conduite pour les agents de commercialisation ?

Il y a eu consensus à l'effet que le Code de conduite (code) tel qu'il s'applique aux agents de commercialisation est approprié et qu'il a son utilité. On a recommandé que le code soit révisé pour inclure les définitions d'« agent » et de « courtier ». On a fait remarquer que ceci exigerait d'apporter des ajustements au libellé étant donné qu'il n'existe actuellement aucune référence aux mots « agent » et « courtier » dans le code. La Commission considère approprié d'ajouter des définitions des mots « agent » et « courtier » et elle le fera. En outre, toutes les modifications au

libellé qui seront nécessaires seront apportées afin de prendre en ligne de compte l'ajout de ces définitions. On fera une révision de la définition du mot « client » afin de montrer la bonne quantité de gigajoules.

Certaines parties ont demandé des éclaircissements au sujet du rôle de la Commission dans les questions de surveillance et de mise en application du code. La Commission considère que son rôle principal consiste à réagir à toutes les questions qui sont portées à son attention par écrit. La Commission ne considère pas approprié ni ne dispose des ressources pour effectuer des mesures de contrôle proactives.

Plusieurs parties ont déclaré qu'EGNB, à titre de vendeur de gaz, devrait être requise de suivre le Code de conduite ou un ensemble de règles similaires. EGNB a déclaré que la Commission n'avait pas l'autorité juridique pour exiger une telle chose et que ce n'était pas nécessaire, de toutes façons, à cause de la réglementation existante de ses pratiques commerciales. Il y a eu de nombreuses discussions à ce sujet.

La Commission est d'avis que les dispositions de la loi, qui exigent d'elle qu'elle protège l'intérêt public, seraient suffisantes pour permettre à la Commission d'exiger qu'EGNB suive certaines règles dans son rôle de vendeur de gaz. Toutefois, la Commission est également d'avis que, selon sa perspective, l'intention de la législature vise clairement à permettre à EGNB de concurrencer le marché de la vente de gaz. Il n'est que raisonnable, dans une telle situation, que les concurrents cherchent de façon agressive à obtenir le plus grand nombre de clients possible et la Commission accepte ceci comme étant dans l'intérêt public.

La Commission a passé en revue les exigences spécifiques du code et les exigences juridiques et réglementaires imposées à EGNB. La Commission est d'opinion qu'en termes généraux, ces exigences sont semblables. Par conséquent, la Commission n'exigera pas d'EGNB de se conformer au code.

Il y a un domaine où il existe une différence évidente entre EGNB et les agents de commercialisation de gaz. Lorsqu'elle joue le rôle de distributeur, EGNB a accès à certains renseignements sur la clientèle touchant la vente de gaz qui ne sont pas disponibles pour tous les agents de commercialisation de gaz. La Commission enjoint EGNB d'établir un « pare-feu » entre les employés qui ont des fonctions reliées à l'entreprise de distribution d'EGNB et les employés impliqués dans la vente du gaz. Les renseignements sur la clientèle reliés à la vente du gaz qui proviennent des agents de commercialisation de gaz par le biais des employés d'EGNB qui travaillent dans la distribution ne doivent pas être partagés avec les employés d'EGNB impliqués dans la vente du gaz. EGNB est enjointe de développer des procédures visant à s'assurer que ceci ne se produira pas et de soumettre lesdites procédures à l'examen et l'approbation de la Commission.

En outre, une telle information ne doit pas être présente sur les factures des clients sans la permission écrite du client.

**Question 3**

La Commission exige présentement que les agents de commercialisation de gaz fournissent une lettre de crédit. Est-ce que les exigences pour les agents de commercialisation qui sont en

mesure de démontrer une stabilité financière et de la stabilité peuvent être annulées ou réduites après une certaine période de temps ? Est-ce que la compagnie de distribution engagée dans la vente du gaz devrait être requise de déposer une lettre de crédit auprès de la Commission ?

Dans leurs réponses, la plupart des parties ont recommandé que la Commission considère de réduire les lettres de crédit en se basant sur la stabilité financière et la conduite des agents de commercialisation individuels au cours d'une certaine période de temps. Irving Energy Services Limited (Irving) a déclaré que l'exigence d'une lettre de crédit devrait être annulée. D'autres ont suggéré que la Commission devrait considérer le remplacement des lettres de crédit par des obligations ou des états financiers.

Certaines parties ont déclaré que les lettres de crédit étaient pour la protection de l'intérêt public et qu'elles constituent un recours financier efficace aux mains de la Commission, lorsqu'il s'agit de traiter avec les agents de commercialisation.

La Commission considérera de réduire le montant des lettres de crédit fournies par les agents de commercialisation. Ceci se ferait sur une base individuelle sur réception d'une demande écrite. Les demandeurs doivent avoir été des agents de commercialisation certifiés durant une période d'au minimum deux années. Des états financiers vérifiés actuels doivent également être fournis. La Commission considérera les demandes en se basant sur :

a. l'Information financière fournie

b. la conduite du demandeur sur le marché

c. tout autre critère que la Commission jugera pertinent.

Toute réduction du montant d'une lettre de crédit existante serait sous réserve des conditions que la Commission considère comme étant dans l'intérêt public.

La plupart des agents de commercialisation étaient d'opinion que maintenant qu'EGNB vend du gaz, elle devrait être assujettie aux mêmes exigences qu'eux. Le ministère de l'Énergie a fait remarquer qu'EGNB a fourni au gouvernement une lettre de crédit de 10 000 000 $ comme condition de leur franchise. WPS a dit que la Commission ne pouvait s'appuyer sur cette lettre de crédit parce qu'elle était faite à l'ordre de la province, et non de la Commission. La Commission est d'accord avec WPS.

EGNB a déclaré qu'elle avait investi 120 000 000 $ en infrastructures dans la province jusqu'à date. EGNB fournit des états financiers vérifiés au consultant financier de la Commission et ses résultats financiers annuels sont assujettis à un examen public annuel.

En résultat de ces exigences, la Commission est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'exiger qu'EGNB fournisse une lettre de crédit à la Commission.

**Question 4**

La décision de la Commission au sujet des règles et règlements concernant la conduite des distributeurs et des agents de commercialisation de gaz a conclu que la LDC devrait facturer pour ses services et pour les agents de commercialisation qui lui demandent de le faire. Les

agents de commercialisation ont également reçu la permission de facturer pour leurs propres services. Les agents de commercialisation devraient-ils avoir la permission de facturer pour des services de distribution si leurs clients préfèrent un tel arrangement ?

Le personnel de la Commission a identifié quatre questions additionnelles résultant des réponses écrites. Les voici :

a. Les agents de commercialisation devraient-ils être en mesure de commander des débranchements ?
b. Les agents de commercialisation devraient-ils être requis de lire les compteurs ?
c. Les agents de commercialisation devraient-ils être requis de garantir le paiement à EGNB ?
d. Quel effet cela aurait-il sur les lettres de crédit des agents de commercialisation ?

Le Ministère de l'Énergie a reçu la permission d'ajouter une question additionnelle :

> Existe-t-il de l'information additionnelle qu'EGNB peut obtenir par le biais d'un service de facturation et de recouvrement automatisé qu'elle ne pourrait obtenir par le biais de tout autre mécanisme ? L'information devrait-elle être gérée par la mise en place d'un pare-feu ?

Il n'y a pas eu de consensus. EGNB a reconnu que le processus de facturation impliquait plus de fonctions que le simple fait d'expédier une facture. Elle a déclaré que le fait de permettre aux

agents de commercialisation de facturer pour le service de distribution créerait plus de confusion sur le marché et inverserait les avantages du service groupé offert par le service public. Les agents de commercialisation ont déclaré que, dans les récentes lettres et factures expédiées par EGNB, les renseignements sur la clientèle fournis en vue de l'obtention du service de distribution étaient utilisés par EGNB pour promouvoir ses ventes de gaz. Irving a déclaré que le service public de distribution abusait de sa position dominante sur le marché en induisant les clients en erreur. Et qu'en outre, EGNB envoyait des lettres qui biaisaient les offres des agents de commercialisation en faveur du gaz du service public.

La Commission est d'avis que l'intérêt public sera servi au mieux si seule EGNB a la permission de facturer pour ses services de distribution. Par conséquent, la Commission ne permettra pas aux agents de commercialisation de facturer pour les services de distribution. La Commission est préoccupée de toute utilisation possible des renseignements sur la clientèle fournis au service public de distribution par les agents de commercialisation et les clients, tel que discuté dans les réponses aux questions 1 et 2.

**Question 5**

Quels sont les renseignements spécifiques que devrait fournir un agent de commercialisation de gaz ou un distributeur de gaz à un client, avant que ce client ne conclue une entente pour la fourniture de gaz ? Le client devrait-il être requis de signer une attestation confirmant que ces renseignements ont été fournis et expliqués ?

Il y a eu consensus à l'effet que les exigences du code sont suffisantes pour les agents de commercialisation. Les exigences pour EGNB sont établies par réglementation.

Il y a eu discussion au sujet de la révision possible de l'article 2.5 du code visant à rendre les offres obligatoires et que lesdites offres soient faites par écrit. Les parties étaient généralement d'avis qu'aucun changement n'était nécessaire. La Commission reconnaît qu'il n'est pas nécessaire, à ce moment-ci, d'exiger que les offres soient faites sous forme écrite. La Commission considère cependant qu'il est approprié que l'article 2.5 déclare explicitement que des offres sont requises. La Commission révisera l'article 2.5 afin que cette exigence soit clairement indiquée.

Il y a eu consensus à l'effet que des attestations signées ne sont pas nécessaires et la Commission ne les exigera pas.

**Question 6**

La Commission devrait-elle requérir du distributeur et des agents de commercialisation d'avertir les clients, au moment de leur offre de vente de gaz, des variances possibles dans les prix du produit par rapport aux prix annoncés apparaissant dans leur offre de contrat ? Dans l'affirmative, les clients devraient-ils être requis de signer une attestation confirmant que les renseignements au sujet des prix ont été fournis et expliqués ?

Il y a eu consensus à l'effet que des attestations signées ne sont pas nécessaires et la Commission ne les exigera pas.

Il y a eu des opinions divergentes au sujet de la nécessité de communiquer de l'information sur la volatilité des prix aux clients. La Commission considère que la conformité avec les exigences de l'article 2.5 du code fera en sorte que les clients recevront l'information appropriée.

**Question 7**

Est-ce que le service public (EGNB) sera requis de notifier les clients éventuels au sujet de tous les fournisseurs de gaz potentiels ?

Les agents de commercialisation étaient généralement d'accord sur le fait qu'EGNB devrait être requise de notifier tous les clients éventuels au sujet de tous les fournisseurs de gaz potentiels. EGNB notifie actuellement les clients éventuels au sujet de tous les agents de commercialisation de gaz par le biais de son site Web et son Guide de l'acheteur de gaz naturel.

Il n'y a eu aucun commentaire additionnel de présenté à l'audience publique. La Commission est d'avis que les clients potentiels ont assez d'information au sujet des fournisseurs potentiels.

**Question 8**

Est-ce que tous les détaillants de gaz devraient être requis de retirer les clauses de renouvellement automatique de leurs contrats ? Dans l'affirmative, est-ce que tous les détaillants de gaz devraient être requis d'obtenir une attestation signée de renouvellement de la part des clients ?

Il y a eu consensus parmi ceux qui font des soumissions écrites à l'effet que les détaillants de gaz ne devraient pas être requis de retirer les clauses de renouvellement automatique de leurs contrats et que des attestations signées ne devraient pas être requises des clients.

On a suggéré que le code pourrait être modifié afin de permettre au client d'exercer son option de refus 30 jours après la première facturation, qu'il y ait eu ou non de changement dans les prix.

La Commission ne considère pas qu'un tel changement soit nécessaire et n'exigera pas le retrait des clauses de renouvellement automatique.

**Question 9**

La Commission devra se satisfaire de ce que les prix facturés par le distributeur de gaz soient raisonnablement et suffisamment concurrentiels pour protéger l'intérêt des clients. De quelle façon la Commission devrait-elle déterminer que les prix sont raisonnablement et suffisamment concurrentiels ?

Certaines parties ont suggéré que la Commission devrait faire des sondages et surveiller le marché au Nouveau-Brunswick et ailleurs pour établir des comparaisons. D'autres ont suggéré qu'EGNB devrait fournir des rapports semestriels au sujet de la tarification mensuelle avec des données exclusives à la vente de molécules ou que la Commission tienne une audience si elle estime qu'une révision est nécessaire.

À l'audience publique, on a demandé aux participants de commenter sur les renseignements spécifiques qui devraient être recueillis, leur source et l'usage particulier qui serait fait d'une telle information.

Il est apparu évident qu'il y a eu de la confusion au sujet de l'objectif de cette question. On a expliqué que cette question avait été incluse pour aider la Commission à s'acquitter de ses responsabilités telles qu'établies à l'article 59 de la *Loi sur la distribution du gaz de 1999*. L'article se lit comme suit :

> *Article 59:* *La Commission peut, par ordonnance, réglementer le prix du gaz exigé par un agent de commercialisation de gaz ou par un distributeur de gaz ou d'un service à la clientèle, si elle estime que le prix n'est pas suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des clients.*

Le but de cette question était, par conséquent, de permettre aux participants d'indiquer à la Commission quels étaient les facteurs qui devraient être utilisés pour déterminer que le prix n'est pas assujetti à une concurrence réelle.

La Commission a été pressée de recueillir des renseignements au sujet d'autres nouveaux marchés sur le pipeline M&NE. Il y a eu des suggestions à l'effet d'utiliser des sociétés de recherche comme sources d'information de façon à ce que des repères puissent être établis, étant donné qu'il serait difficile de comparer des prix fixes à des prix variables. On a également suggéré que, outre l'information au sujet du prix du gaz qu'on peut déjà obtenir facilement sur le Web, l'information au sujet des tarifs du marché du Nouveau-Brunswick pouvait être obtenue à

partir du site Web d'EGNB et auprès des agents de commercialisation eux-mêmes. Et que le marché soit, en outre, sondé pour évaluer si les questions de concurrence au Nouveau-Brunswick ne suscitent plus l'intérêt des consommateurs lorsque comparées aux offres dans d'autres juridictions.

Malheureusement, les questions sur la façon d'utiliser l'information et la façon de déterminer si une concurrence réelle existe n'ont pas été traitées de façon adéquate durant l'audience publique. La suggestion à l'effet que le site Web d'EGNB pourrait être une source pertinente pour un prix de référence comporte des limites. Étant donné qu'on s'attend à ce qu'EGNB utilise différents outils pour son plan d'achat, les prix affichés sur le Web peuvent être ou ne pas être représentatifs du marché dans un mois donné. Ses prévisions en matière de prix vont presque à coup sûr changer à chaque mois.

La Commission est également préoccupée du fait que l'information provenant d'autres nouveaux marchés ne constitue pas un repère valable, car les conditions prévalant dans ces marchés pourraient varier énormément au fil du temps.

La Commission est au courant des nombreux sites Web qui offrent de l'information sur les prix et son personnel surveille un certain nombre de ces sources. Toutefois, ces tarifs ne sont pas directement reliés au Nouveau-Brunswick, et même lorsque comparés aux tarifs publiés sur le site Web d'EGNB, ils n'établissent pas le niveau de concurrence au Nouveau-Brunswick.

La Commission considère que les facteurs tels que le nombre de détaillants qui se font concurrence pour les différentes classes de clients, la facilité avec laquelle un client peut obtenir

une proposition et la satisfaction du client par rapport au processus doivent également être pris en ligne de compte pour se former une opinion au sujet d'une concurrence réelle au Nouveau-Brunswick. La Commission est à établir un nouveau processus par lequel elle recueillera l'information relative à la vente de gaz au Nouveau-Brunswick.

Les plaintes des clients à l'égard des propositions ou la difficulté d'obtenir des propositions seront investiguées. La Commission mettra en oeuvre des mesures additionnelles, si nécessaire, pour évaluer la compétitivité du marché.

**Question 10**

Est-ce que le rapport financier annuel exigé en vertu de l'article 6 du Règlement sur la commercialisation par les distributeurs de gaz doit être rendu disponible pour les intervenants de l'industrie ou pour que les contribuables puissent faire des commentaires ou donner leur son de cloche ?

Il y a eu consensus à l'effet que le rapport financier annuel d'EGNB devrait être rendu public. La Commission inclura ce rapport en tant que partie intégrante de l'examen annuel du bilan financier global d'EGNB.

**Question 11**

Quel devrait être le rôle de la Commission, s'il devait y en avoir un, en réponse aux plaintes des clients concernant la vente de gaz par un agent de commercialisation ? En outre, quel devrait être le rôle de la Commission, s'il devait y en avoir un, en réponse aux plaintes des clients

concernant la vente de gaz par un agent de commercialisation, si le code de conduite est amendé ou abrogé ?

Les parties étaient généralement d'accord pour que la Commission joue le même rôle auprès des agents de commercialisation et d'EGNB en réponse aux plaintes des clients concernant la vente de gaz.

WPS a déclaré que les lettres de crédit devraient être liées au rôle de la Commission concernant les plaintes au sujet de la vente de gaz. Elle a déclaré que si la Commission trouvait une plainte de client fondée, elle pourrait la régler à même la lettre de crédit.

EGNB a déclaré que la Commission devrait agir en tant que facilitateur. EGNB possède une politique des plaintes des clients approuvée par la Commission pour les services de distribution, en vertu de laquelle la Commission a l'autorité de prendre des décisions qui sont exécutoires pour EGNB. EGNB a l'intention de réviser cette politique pour y inclure les plaintes concernant la vente de gaz. EGNB a suggéré que tous les agents de commercialisation devraient avoir des politiques de plaintes des clients approuvées par la Commission.

La Commission est d'avis qu'elle a autorité à la fois sur les agents de commercialisation et sur EGNB à l'égard des plaintes des clients concernant la vente de gaz. La Commission traitera toutes les plaintes de ce genre de la même façon pour tous les vendeurs de gaz.

**Question 12**

Étant donné le plan d'Enbridge Atlantic visant à sortir du marché du Nouveau-Brunswick, la Commission devrait-elle mettre sur pied de nouvelles exigences que cette société ou tout autre agent de commercialisation devrait suivre en de pareilles circonstances ?

La majorité des parties ont déclaré que la Commission devrait développer de nouvelles règles génériques pour les agents de commercialisation qui ont l'intention de sortir du marché. Certains ont dit que la Commission devrait développer ces règles, mais uniquement sur une base de cas par cas.

Enbridge Atlantic a déclaré que les règles existantes devraient être modifiées afin de lui permettre de trouver la meilleure valeur pour ses actionnaires sur le plan de son volume d'affaires. L'article 2.8.1 du code limite un agent de commercialisation à la vente, la cession ou le transfert de clients à d'autres détenteurs de certificat d'agent de commercialisation. EGNB a été la seule partie à appuyer la requête d'Enbridge Atlantic pour la modification de l'article 2.8.1. La Commission ne considère pas qu'il soit pertinent de modifier l'article 2.8.1.

La Commission a demandé aux parties si l'article 2.7 du code, Renouvellements de contrats, devrait être modifié pour inclure les exigences requises d'un agent de commercialisation qui n'a pas l'intention de renouveler un contrat pour quelque raison que ce soit. Les parties étaient divisées quant à savoir si l'article 2.7 devrait être révisé.

La Commission est d'avis que lorsqu'un agent de commercialisation a pris la décision de quitter le marché et de ne pas renouveler des contrats, celui-ci devrait notifier immédiatement tous ses

clients. Les clients devraient être notifiés à l'effet que l'agent de commercialisation ne renouvellera pas les contrats et devraient recevoir l'information personnes-ressources de toutes les parties qui ont la permission de vendre du gaz au Nouveau-Brunswick. Ceci devrait être outre l'avis d'expiration de contrat que les agents de commercialisation sont requis de fournir aux clients en vertu de l'article 2.6.7 du code.

La Commission modifiera l'article 2.7 du code afin de refléter l'exigence de cette nouvelle procédure de notification. La Commission exigera, en outre, que la lettre de crédit d'un tel agent de commercialisation demeure en place pour une durée de six mois après la date d'envoi de la dernière facture à un client

FAIT en la ville de Saint John, Nouveau-Brunswick, en date de ce 2$^{e}$ jour du mois de septembre 2003.

PAR ORDONNANCE DE LA COMMISSION

Lorraine R. Légère
Secrétaire de la Commission